



# JURNAL RISET AKUNTANSI

Volume IX/No.1/APRIL 2017

ISSN: 2086-0447

TINJAUAN ATAS PROSEDUR PERSEDIAAN BARANG DAGANG PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII UNIT INDUSTRI HILIR TEH BANDUNG

**Rini Septiani Sukanda**

**Yuni Yulianti**

PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA

(Survey Pada KPP Pratama Di Wilayah Jawa Barat I)

**Bardjo Sugeng**

**Siti Zainab Rahmatillah**

PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, UMUR PERUSAHAAN, *LEVERAGE* DAN UMUR SUKUK TERHADAP PERINGKAT SUKUK

(Studi Pada Perusahaan Yang Menerbitkan Sukuk Di Bursa Efek Indonesia)

**Tri Widiastuty**

MEKANISME *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*, *LEVERAGE*, DAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN

**Asriningsih Sofiyanti**

**Gusni**

**Evi Octavia**

PENERIMAAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI DIDETERMINASI OLEH JUMLAH PENGUSAHA KENA PAJAK DAN PENAGIHAN PAJAK

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Tahun 2010-2014)

**Imas Masruroh**

**Jayanthi Octavia**

ANALISIS KEWAJARAN HARGA CINDERELLA SCHOOL OF ENGLISH FOR CHILDREN DI BANDUNG

**Arni Purwanti**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

JL.Dipatiukur 112-114 Bandung 40132 Telp.022-2504119, Fax. 022-2533754

Email : [akuntansi@email.unikom.ac.id](mailto:akuntansi@email.unikom.ac.id)

**SUSUNAN TIM  
JURNAL RISET AKUNTANSI**

**PELINDUNG**  
REKTOR UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

**PENASEHAT**  
PEMBANTU REKTOR UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

**PEMBINA**  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

**KETUA TIM REDAKSI**  
Dr. Siti Kurnia Rahayu, SE., M.Ak., Ak., CA..

**PENYUNTING AHLI**  
**Ketua:**  
Prof. Dr. Dwi Kartini., SE., Spec., Lic

**Anggota:**

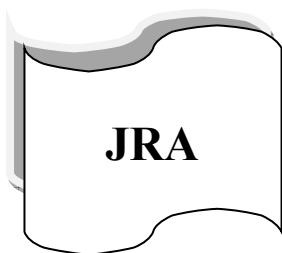
Prof. Dr. Hj. Ria Ratna Ariawati, SE.MS.,Ak	(Universitas Komputer Indonesia Bandung)
Prof. Dr. Soekrisno Agoes, Drs., Ak	(Universitas Tarumanagara Jakarta)
Dr. H. Deddy Supardi, SE., M.Si., Ak	(Universitas Sangga Buana Bandung)

**TIM EDITING**  
Angky Febriansyah, SE.,MM.  
Wati Aris Astuti SE.,Msi.,Ak.,CA

**TATA USAHA**  
Sekretariat Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**ALAMAT PENYUNTING DAN REDAKSI:**  
Program Studi Akuntansi  
Jl. Dipati Ukur 112-114 Bandung 40132  
Tlp 022. 2504119, fax (022) 2533754  
e-mail: [akuntansi@email.unikom.ac.id](mailto:akuntansi@email.unikom.ac.id)





## KEBIJAKAN EDITORIAL

Jurnal Riset Akuntansi, diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia Bandung secara berkala (Setiap enam bulan sekali) dengan tujuan untuk menyebarkan informasi hasil riset akuntansi kepada para akademisi, praktisi, mahasiswa, dan lain-lain meliputi bidang : Akuntansi, Bisnis, dan Manajemen.

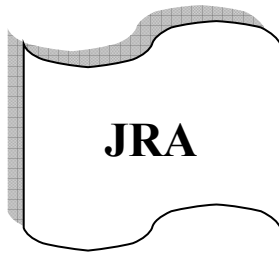
Jurnal riset akuntansi menerima kiriman artikel hasil riset akuntansi dan manajemen yang ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris. Penulis harus menyatakan bahwa artikel yang dikirim ke jurnal riset akuntansi tidak dikirimkan atau telah dipublikasi dalam jurnal yang lain. Untuk artikel hasil riset dengan pendekatan survey atau eksperimental, penulis harus melampirkan instrumen riset (Kuesioner, kasus, daftar wawancara, dan lain-lain). Agar hasil riset bisnis dan manajemen yang dimuat dalam jurnal riset akuntansi dapat bermanfaat untuk pengembangan praktik, pendidikan dan riset akuntansi, penulis artikel berkewajiban memberikan data riset kepada yang memerlukannya dan memberikan informasi cara memperoleh data tersebut.

Penentuan artikel yang dimuat dalam jurnal riset akuntansi melalui proses blind review oleh jurnal riset akuntansi, dengan mempertimbangkan antara lain : terpenuhinya persyaratan baku publikasi jurnal, metodologi riset yang digunakan, dan signifikansi kontribusi hasil riset terhadap pengembangan profesi dan pendidikan akuntansi dan manajemen. Editor bertanggung-jawab untuk memberikan telaah konstruktif, dan jika dipandang perlu, menyampaikan hasil evaluasi kepada penulis artikel. Artikel dikirim ke editor jurnal riset akuntansi dengan alamat :

### **Ketua Editor**

Prof. Dr. Dwi Kartini., SE.,Spec.,Lic  
Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Kampus IV, Lantai 3  
Jl. DipatiUkur No. 112-114 Bandung 40132  
Telp. (022) 2504119, Fax. (022) 2533754  
Email : akuntansi@email.unikom.ac.id





## PEDOMAN PENULISAN ARTIKEL

Berikut Ini adalah pedoman penulisan artikel dalam Jurnal Riset Akuntansi yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi penulis.

1. Sistematika pembahasan dalam artikel setidaknya terdiri atas bagian-bagian sebagai berikut :
    - Abstrak** bagian ini memuat ringkasan riset, antara lain mengenai : masalah riset, tujuan, metode, temuan, dan kontribusi hasil riset. Abstrak disajikan di awal teks dan terdiri antara 150 s/d 200 kata (sebaiknya disajikan dalam bahasa inggris). Abstrak diikuti dengan tiga kata kunci (*keywords*) untuk memudahkan penyusunan indeks artikel.
    - I. **Pendahuluan** menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian.
    - II. **Kajian pustaka**, kerangka pemikiran dan hipotesis memaparkan kajian pustaka berdasarkan telaah literature yang menjadi landasan logis untuk mengembangkan kerangka pemikiran dan hipotesis atau proposisi riset dan model riset (jika dipandang perlu).
    - III. **Objek dan metode penelitian** memuat objek penelitian menguraikan objek yang diteliti sesuai dengan judul riset dan metode penelitian yang berisi desain penelitian, operasionalisasi variable, teknik pengumpulan data, unit analisis, teknik penarikan sampel, pengujian hipotesis.
    - IV. **Hasil penelitian dan pembahasan** menguraikan hasil penelitian memuat hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan memuat analisis statistik (jika ada) dan analisis ekonomi.
    - V. **Kesimpulan dan saran** menguraikan kesimpulan penelitian dan saran berisi solusi dan kelemahan penelitian, temuan dan keterbatasan penelitian.
    - VI. **Daftar pustaka** memuat sumber-sumber yang dikutip di dalam penulisan artikel. Hanya sumber yang diacu yang dimuat di daftar referensi ini.
- Lampiran memuat table, gambar, dan instrumen riset yang digunakan.
2. Artikel diketik dengan jarak baris satu spasi pada kertas A4 (21 cm x 29,7 cm). kutipan langsung yang panjang (lebih dari tiga baris) diketik dengan jarak baris satu dengan *indented style* (bentuk berinden).
  3. Panjang artikel tidak lebih atas 7.000 kata (dengan Janis huruf arial ukuran 10) atau maksimal 25 halaman.
  4. Margin atas = 4 cm dan bawah, kiri dan kanan = 3 cm.
  5. Halaman muka (cover) setidaknya menyebutkan judul artikel dan identitas penulis).
  6. Semua halaman, termasuk table, lampiran, dan referensi harus diberi nomor urut halaman.
  7. Table/gambar sebaiknya dapat disajikan pada halaman terpisah dari badan tulisan (umumnya di bagian akhir naskah). Penulis cukup menyebutkan pada bagian di dalam teks, tempat pencantuman table atau gambar.

8. Setiap tabel atau gambar diberi nomor urut, judul yang sesuai dengan isi tabel atau gambar dan sumber kutipan (bila relevan).
9. Kutipan dalam teks sebaiknya ditulis di antara kurung buka dan kurung tutup yang menyebutkan nama akhir penulis, tahun, koma, dan nomor halaman jika dipandang perlu.

Contoh :

- a. Satu sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell 1981). Jika disertai nomor halaman : (Brownell 1981).
  - b. Satu sumber kutipan dengan dua penulis (Frucot dan Shearon 1991).
  - c. Satu sumber kutipan dengan lebih dari dua penulis (Gul dkk. 1995 atau Hotstede et al. 1990).
  - d. Dua sumber kutipan dengan penulis yang berbeda (Dunk 1990; Mia 1988).
  - e. Dua sumber kutipan dengan penulis yang sama (Brownell 1981, 1983) Jika tahun publikasi sama (Brownell 1982a, 1982b).
  - f. Sumber kutipan yang berasal dari pekerjaan suatu institusi sebaiknya menyebutkan akronim institusi yang bersangkutan misalnya (IAI, 1994).
10. Setiap artikel harus memuat daftar pustaka (hanya yang menjadi sumber kutipan) dengan ketentuan penulisan sebagai berikut ;
    - a. Daftar pustaka disusun alfabetis sesuai dengan nama penulis atau nama institusi.
    - b. Susunan setiap referensi ; nama penulis, tahun publikasi, judul jurnal atau buku teks, nama jurnal atau penerbit, nomor halaman.
    - c. Contoh :
 

American Accounting Association, Committee on Concepts and Standards for External Financial Reports. 1997. Statement on Accounting Theory and Theory Acceptance/ Sarasota, FL : AAA.

Demski, J.S., dan D.E.M. Sappington. 1989. Hierarchical Structure and Responsibility Accounting, *Journal of Accounting Research* 27 (Spring) ; 40-58.

Dye, R.; B. Balachandran; dan R. Magee. 1989. Contingent Fees for Audit Firm. Working paper, Northwestern University, Evansto, IL.

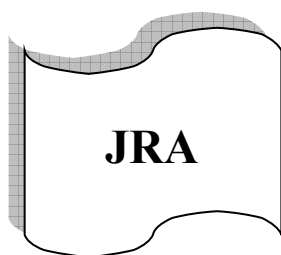
Indriantoro, N. 1993. The Effect of Participative Budgeting on Job Performance and Job Satisfaction with Locus of Control and Cultural Dimensions as Moderating Variables. Ph.D. dissertation. University of Kentucky, Lexington.

Naim, A. 1997. Analysis of The Use of Accounting Product Costs In Oligopolistic Pricing Decisions. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 12 (Oktober) 43-50.

Porcano, T.M. 1984a. Distructive Justice and Tax Policy. *The Accounting Review*, 59 (October) : 619-636.

\_\_\_\_\_, 1984b. The Perceived Effects of Tax Policy on Corporate Investment Intentions. *The Journal of the American Taxation Association* 6 (Fall) : 7-19.

Pyndyk, R.S. dan D.L. Rubinfeld. 1987. *Econometric Models & Economic Forecast*, 3<sup>rd</sup> ed., NY : McGraw-Hill Publishing, Inc.
  11. Artikel diserahkan dalam bentuk cd dan empat eksemplar cetakan.



## DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
Editorial Staff Jurnal Riset Akuntansi	i
Kebijakan Editorial	iii
Pedoman Penulisan Artikel	v
Daftar isi	vii
1. <b>TINJAUAN ATAS PROSEDUR PERSEDIAAN BARANG DAGANG PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA VIII UNIT INDUSTRI HILIR THE BANDUNG</b> Rini Septiani Sukanda Yuni Yulianti	1
2. <b>PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA (Survey Pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I)</b> Bardjo Sugeng Siti Zainab Rahmatillah	14
3. <b>PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, UMUR PERUSAHAAN, LEVERAGE DAN UMUR SUKUK TERHADAP PERINGKAT SUKUK (Studi Pada Perusahaan Yang Menerbitkan Sukuk Di Bursa Efek Indonesia)</b> Tri Widiastuty	21
4. <b>MEKANISME GOOD CORPORATE GOVERNANCE, LEVERAGE, DAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN</b> Asriningsih Sofiyanti Gusni Evi Octavia	34
5. <b>PENERIMAAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI DIDETERMINASI OLEH JUMLAH PENGUSAHA KENA PAJAK DAN PENAGIHAN PAJAK (Studi Pada Perusahaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Tahun 2010-2014)</b> Imas Masruroh Jayanthi Octavia	45
6. <b>ANALISIS KEWAJARAN HARGA CINDERELLA SCHOOL OF ENGLISH FOR CHILDREN DI BANDUNG</b> Arni Purwanti	58





**PENGARUH PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN PENGAWASAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA  
(Survey pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I)**

**Bardjo Sugeng  
Siti Zainab Rahmatillah**

**ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I. Sampel yang digunakan sebanyak 73 responden dari populasi 318 *Account Representative* yang tersebar di 15 (lima belas) KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *area sampling*. Metode pengumpulan data primer yang dipakai yaitu metode survey dengan menggunakan kuesioner.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis asosiatif, dan analisis verifikatif. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, analisis regresi, analisis korelasi, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis dan pengolahan data dibantu dengan *Software SPSS V 21 for Windows*.

Hasil uji statistik secara simultan menunjukkan ada pengaruh antara penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Secara parsial hasil penelitian menunjukkan bahwa penyuluhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha. Pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

**Kata Kunci** : *Penyuluhan, Pelayanan, Pengawasan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha*

**PENDAHULUAN**

Pajak memiliki peran yang sangat besar dalam membiayai pembangunan negara. Dalam kurun waktu 6 (enam) tahun terakhir yaitu tahun 2010 sampai dengan tahun 2015, kontribusi penerimaan pajak berkisar antara 61-73%, dan penerimaan pajak cenderung meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan meningkatnya kebutuhan dalam pembiayaan APBN. (Tabel 1)

**Tabel 1  
Penerimaan Negara dalam APBN 2010-2015 (triliun rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Negara (a)</b>	<b>Penerimaan Pajak (b)</b>	<b>Kontribusi (b/a)</b>
2010	995,3	628,2	63%
2011	1.210,6	742,7	61%
2012	1.338,1	835,8	62%
2013	1.438,9	921,4	64%
2014	1.550,6	985,1	64%
2015	1.761,6	1.294,3	73%

Sumber: [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id) (diolah)

Dalam APBN 2016 target penerimaan pajak mencapai 1.360,2 Triliun Rupiah dari total target penerimaan negara sebesar 1.822,5 Triliun Rupiah (75%). Suksesnya pencapaian target tersebut perlu didukung salah satunya dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia yang menganut sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya menjadikan kepatuhan sukarela Wajib Pajak sebagai kunci keberhasilan tercapainya target penerimaan pajak. Namun, kondisi kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih sangat mengkhawatirkan. Salah satunya bisa dilihat dari masih sedikitnya jumlah Orang Pribadi Pekerja yang terdaftar sebagai Wajib Pajak. Berdasarkan artikel di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) Rabu 23 Maret 2016 disebutkan bahwa hingga tahun 2015, Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi DJP mencapai 30.044.103 WP, yang terdiri atas 2.472.632 WP Badan, 5.239.385 WP Orang Pribadi (OP) Non Karyawan, dan 22.332.086 WP OP Karyawan. Hal ini cukup memprihatinkan mengingat menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun 2013, jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 93,72 juta orang. Artinya baru sekitar 29,4% dari total jumlah Orang Pribadi Pekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP".

Selain itu, rendahnya kepatuhan Wajib Pajak bisa dilihat dari masih sedikitnya Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan. Dalam artikel tersebut juga disebutkan bahwa "dari total 18.159.840 WP Wajib SPT, baru 10.945.567 WP yang menyampaikan SPT Tahunan atau 60,27% dari jumlah total WP Wajib SPT".

Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak juga bisa dilihat dari masih adanya Wajib Pajak yang tidak melaporkan seluruh penghasilannya dalam SPT. Dalam artikel di [www.jabar.tribunnews.com](http://www.jabar.tribunnews.com) Selasa 3 Mei 2016, Kepala Kantor Wilayah (Kanwil) DPJ Jabar I, Yoyok Satiotomo mengatakan bahwa "Ada wajib pajak yang kaya raya yang membeli mobil bermerek seperti Bentley dan Ferrari tapi membayar pajaknya hanya sekadarnya. Ada juga wajib pajak yang kerjanya tidur dan makan di hotel tapi bayar pajaknya, amit-amit, bahkan tak pernah bayar pajak." Selanjutnya beliau mengatakan bahwa "Kanwil DJP Jawa Barat I mencatat pengusaha atau individu yang kerap memanipulasi laporan SPT jumlahnya tidak terlalu besar, hanya berkisar 2 hingga 3 persen saja. Namun nilai pajak para wajib pajak yang nakal ini jika membayar kewajibannya jumlahnya signifikan. Aneh memang ketika karyawan biasa harus berterus terang untuk mengisi SPT, justru orang-orang berduit tidak rela hartanya dicantumkan dalam kolom harta dalam formulir SPT". Dengan adanya fenomena-fenomena di atas, hal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak saat ini masih sangat mengkhawatirkan.

Masalah kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah ini adalah salah satu masalah yang masih menjadi pekerjaan rumah bagi lembaga administrasi perpajakan di Indonesia yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pemerintah terus melakukan reformasi perpajakan yang dicetuskan pertama kali tahun 1983 yang ditandai dengan perubahan sistem perpajakan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Pada tahun 2002, DJP melanjutkan kegiatan reformasi yang dinamakan Reformasi Perpajakan Jilid I yang memiliki fokus reformasi administrasi atau yang disebut dengan modernisasi administrasi perpajakan, reformasi kebijakan, dan intensifikasi dan ekstensifikasi. Kemudian pada tahun 2009, Reformasi Perpajakan Jilid II diluncurkan dengan agenda utama rencana perubahan sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan menurunkan *compliance costs* dan meningkatkan *good governance* dalam administrasi perpajakan.

Ada tiga tugas administrasi perpajakan dalam sistem *self assessment* yaitu: (1) penyuluhan; (2) pelayanan (*customer service*); dan (3) pengawasan atau penegakan hukum (*enforcement*) sebagaimana disebutkan dalam Pasal 58 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206.2/PMK.01/2014 bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama mempunyai tugas untuk melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dalam wilayah wewenangnyanya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyuluhan merupakan faktor penting dalam menimbulkan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Penyuluhan yang efektif akan berdampak pada peningkatan penerimaan negara karena Wajib Pajak sadar akan kewajibannya membayar pajak. Sejauh ini penyuluhan telah dan terus dilakukan oleh DJP di seluruh Indonesia dengan menggunakan pamflet, *billboard*,

spanduk, media *online* sampai dengan *talk show* di radio dan televisi. Upaya jemput bola pun seringkali dilakukan ke tempat kerja dan usaha Wajib Pajak, berbagai kampus, pusat perbelanjaan, dan lain-lain. DJP juga mengadakan kerja sama dengan pihak lain dalam mengadakan penyuluhan, misalnya kerja sama penyuluhan pajak bersama Pemda, BUMN, pihak swasta, maupun kalangan akademisi. Acara penyuluhan pun dibuat variatif, tak melulu bersifat formal. Penyuluhan dengan menyuguhkan aneka hiburan musik, melibatkan artis dan tokoh terkenal pun kerap dilakukan.

Selain, penyuluhan, faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah pelayanan terkait administrasi perpajakan. Pelayanan perpajakan yang diberikan oleh fiskus di antaranya adalah pelayanan dalam rangka menyelesaikan segala administrasi terkait pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak mulai dari pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), penerimaan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan penyelesaian permohonan terkait perpajakan. Pelayanan prima merupakan salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan salah satu tujuan modernisasi perpajakan di samping penerapan *Good Governance*. Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah tentunya tidaklah hanya untuk mencapai target penerimaan semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Di mana ketentuan, prosedur dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat. Hal ini akan mengakibatkan masyarakat dapat memandang pajak menjadi suatu kewajiban partisipatif warga dan tidak dianggap sebagai beban kuantitatif.

Pengawasan juga merupakan salah satu faktor yang bisa meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Pengawasan dilaksanakan untuk mengontrol Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya agar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dilakukan untuk menentukan apakah Wajib Pajak sudah betul dan wajar dalam membayar pajak. Pengawasan merupakan salah satu usaha memaksimalkan penerimaan pajak tanpa menambah objek pajak. Memang tidak bisa dipungkiri bahwa hal yang manusiawi apabila Wajib Pajak atau masyarakat cukup berat untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak secara sukarela dan benar. Karenanya, DJP sebagai pihak yang diberikan tugas dan fungsi untuk menghimpun dan mengelola pajak masyarakat mempunyai tugas dalam mengawasi Wajib Pajak. Pajak merupakan suatu pembayaran yang tidak ada imbal prestasi secara langsung. Pengawasan pajak dilakukan untuk menentukan apakah Wajib Pajak sudah betul, sudah wajar dalam membayar pajak.

Kegiatan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan merupakan tugas DJP dalam rangka mengamankan penerimaan pajak. Hal tersebut perlu dilakukan dalam sistem perpajakan di Indonesia yang menganut sistem *self assessment*. Ketiga kegiatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang pada akhirnya akan memaksimalkan penerimaan pajak.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis verifikatif.

#### **Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel penelitian terdiri atas variabel bebas dan variabel terikat sebagai berikut:

- Variabel bebas (**X<sub>1</sub>**) yaitu variabel penyuluhan dengan dimensi: Perencanaan Kegiatan; Pengorganisasian Kegiatan; Pelaksanaan kegiatan; Pemantauan (*Monitoring*), Evaluasi, dan Pelaporan Pelaksanaan Kegiatan.
- Variabel bebas (**X<sub>2</sub>**) yaitu Variabel Pelayanan dengan dimensi Kualitas Pelayanan yang meliputi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
- Variabel bebas (**X<sub>3</sub>**) yaitu Variabel Pengawasan dengan dimensi Tata Cara Pengawasan yang meliputi: Pengawasan kewajiban pelaporan dan pembayaran atau penyetoran

Wajib Pajak; Validasi data.

- Variabel Terikat (**Y**) yaitu Variabel Kepatuhan dengan dimensi jenis-jenis kepatuhan yang meliputi: Kepatuhan Formal, Kepatuhan Material.

### Populasi dan Sampel

Unit penelitian ini adalah *Account Representative* di 15 (lima belas) Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di wilayah DJP Jawa Barat I dengan jumlah populasi sebanyak 318 orang *Account Representative*.

Dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel adalah sebanyak 73 orang *Account Representative*. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling*. Adapun cara pengambilan sampel dilakukan secara proporsional yang dapat mewakili seluruh KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I.

### Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif. Pada analisis deskriptif, penulis memberikan gambaran secara deskriptif masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan pada analisis verifikatif bermaksud untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### Analisis Deskriptif

Penyuluhan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha pada KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I sudah dilaksanakan dengan baik atau dapat dikatakan sudah memadai, dikarenakan rata-rata skor sebesar 64,64 berada pada interval rata-rata antara 57,80 – 71,39.

Pelayanan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha pada KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I sudah dilaksanakan dengan baik atau dapat dikatakan sudah memadai, dikarenakan rata-rata skor sebesar 53,70 berada pada interval rata-rata antara 44,20-54,59.

Pengawasan Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha pada KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I sudah dilaksanakan dengan baik atau dapat dikatakan sudah memadai, dikarenakan rata-rata skor sebesar 29,05 berada pada interval rata-rata antara 23,80-29,39.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha pada KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I termasuk dalam kategori patuh terhadap kewajiban perpajakannya dikarenakan rata-rata skor sebesar 37,01 berada pada interval rata-rata antara 34,00-41,99.

### Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Prbadi Secara Simultan dan Parsial

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh adalah sebesar 0,313. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan secara simultan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 31,3% terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha, sedangkan sebanyak 68,7% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh penyuluhan terhadap kepatuhan secara parsial, dapat diketahui dari hasil perkalian antara nilai beta yang merupakan koefisien regresi terstandarkan (*standardized coefficients*) yang bernilai 0,103 dengan correlations zero-order yang bernilai 0,297 yang hasilnya adalah  $= 0,031$ .

Dari hasil penghitungan tersebut, diketahui bahwa penyuluhan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 3,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Selanjutnya, untuk mengetahui kontribusi pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan secara parsial, dapat diketahui dari hasil perkalian antara nilai beta yang merupakan koefisien regresi terstandarkan (*standardized coefficients*) yang bernilai 0,302 dengan correlations zero-order yang bernilai 0,401 yang hasilnya adalah  $= 0,121$ .

Dari hasil penghitungan tersebut, diketahui bahwa pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 12,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Sedangkan pengawasan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 16,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

#### Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik $F$ )

Diperoleh nilai  $F_{hitung}$  10,489 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,737, maka dengan kepercayaan sebesar 95% diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa Penyuluhan, Pelayanan, dan Pengawasan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha.

#### Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik $t$ )

Rangkuman hasil pengujian disajikan sebagai berikut:

Penyuluhan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,937 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,995 yang berarti berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal tersebut menunjukkan jika Penyuluhan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Kegiatan Usaha

Pelayanan. Diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,932 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,993 ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Memiliki Kegiatan Usaha.

Pengawasan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,106 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,995, ini berarti  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pengawasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka simpulannya sebagai berikut:

1. Penyuluhan yang dilaksanakan KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I termasuk dalam kategori "Memadai".
2. Pelayanan yang dilaksanakan KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I termasuk dalam kategori "Memadai".
3. Pengawasan yang dilaksanakan KPP Pratama di wilayah Jawa Barat I termasuk dalam kategori "Memadai".
4. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama di Wilayah Jawa Barat I adalah "Patuh".
5. Secara simultan (bersama) penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 31,3% terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha,

sedangkan sebanyak 68,7% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti seperti pemeriksaan, sanksi administrasi, amnesti pajak dan lain-lain.

Sedangkan secara parsial:

- a) Penyuluhan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dengan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 3,1% .
- b) Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dengan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 12,1%.
- c) Pengawasan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha dengan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 16,1%.

Sedangkan saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak KPP Pratama dalam pelaksanaan kegiatan penyuluhan selalu melaksanakan *pre-test*, *post-test* dan membagikan kuesioner kepada peserta untuk memperoleh masukan dari peserta terkait pelaksanaan kegiatan penyuluhan.
2. Sebaiknya pihak KPP Pratama dalam melakukan pemantauan (*monitoring*), evaluasi, dan pelaporan kegiatan selalu melakukan kompilasi data pemantauan (*monitoring*), *pre test*, *post test*, dan survei berupa kuesioner, melakukan analisis atas data tersebut dan menuangkan hasil analisis dalam laporan hasil evaluasi kegiatan penyuluhan.
3. Sebaiknya pihak KPP Pratama dalam melakukan pelayanan lebih memperhatikan fasilitas fisik, perlengkapan, jumlah petugas dan sarana komunikasi supaya lebih memadai.
4. Sebaiknya pihak KPP Pratama lebih memperhatikan sikap fiskus agar memiliki keinginan untuk membantu Wajib Pajaknya.
5. Sebaiknya pihak KPP Pratama lebih memperhatikan sikap fiskus agar memiliki sikap bebas dari risiko dan sifat keragu-raguan dalam memutuskan.
6. Sebaiknya pihak KPP Pratama lebih meningkatkan *skill* fiskus agar bisa berkomunikasi lebih baik dengan Wajib Pajak.
7. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah unit penelitian dan variabel penelitian.

### **REFERENSI**

- Ananda, Dwi dkk., (2015), Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Daryanto, dan Setyobudi, Ismanto, (2014), Konsumen dan Pelayanan Prima, Gava Media, Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak, (2016), Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, Rabu, 07:59 Jakarta 23/03, <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>
- Direktorat Penyusunan APBN, (2015), Budget In Brief APBNP2015, Direktorat Jenderal Anggaran, Jakarta.
- Direktorat Penyusunan APBN, (2016), Budget In Brief APBN 2016, Direktorat Jenderal Anggaran, Jakarta.
- Dyah, Ning, (2015), Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Ghozali, Imam. (2012), Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.: Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Iskandar , Capisa dkk., (2015), Pengaruh Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

- Jan, (2016), Wajib Pajak Nakal, Rabu, 14:31 Jakarta 09/03  
<http://jabar.tribunnews.com/2016/03/09/wajib-pajak-nakal>
- Jotopurnomo dkk., (2013), Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.
- Malik, Maulana., (2015), Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan Persepsi *Account Representative*.
- Rahayu, Siti Kurnia, (2010), Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ridwan, dan Kuncoro, Engkos Achmad, (2007), Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Path (Path Analysis), Alfabeta, Bandung
- Sarwono, Jonathan, (2006), Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Suandy, Erly, (2011), Hukum Pajak, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, (2012), Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- , (2015), Statistika Untuk Penelitian, Alfabeta, Bandung.
- Waluyo, (2013), Perpajakan Indonesia, Edisi 11, Salemba Empat, Jakarta
- Widodo, Widi dkk., (2010) Moralitas Budaya dan Kepatuhan Pajak, Alfabeta, Bandung.
- Winerungan, (2013), Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ/2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penyuluhan Kegiatan Perpajakan.
- , Nomor SE-37/PJ/2015 tentang Pengawasan Wajib Pajak Baru.
- , Nomor SE-39/PJ/2015 tentang Pengawasan Wajib Pajak Dalam Bentuk Permintaan Penjelasan Atas Data Dan/Atau Keterangan, Dan Kunjungan (*Visit*) Kepada Wajib Pajak.Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik